

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat (Depkes RI, 2009). Salah satu pelayanan kesehatan yang ada yaitu pelayanan kefarmasian.

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan Sediaan Farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menuntaskan masalah terkait obat dan masalah kesehatan pada umumnya (Permenkes RI No. 30, 2014). Pelayanan kefarmasian yang baik dapat di lakukan dengan cara memahami keinginan serta kebutuhan pasien karena akan berpengaruh dalam penilaian kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kefarmasian. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kefarmasian yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Penilaian kepuasan pasien dapat diukur menggunakan lima dimensi penilaian kualitas pelayanan, yaitu: *tangibles* (bukti langsung), *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian) (Yuliani dkk, 2017). Dari lima dimensi tersebut dapat diukur dan di terapkan pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) ialah salah satu sarana pelayanan kefarmasian. Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam satu wilayah tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok (Permenkes RI No. 75, 2014).

Puskesmas Polowijen adalah salah satu Puskesmas di Kota Malang yang berdiri pada tahun 2017 dan belum pernah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien, maka dari itu perlu adanya dilakukan penelitian mengenai kepuasan pasien di Puskesmas Polowijen. Puskesmas Polowijen memiliki tempat pelayanan kefarmasian yang disebut pelayanan informasi obat. Berdasarkan data kunjungan pasien pada tahun 2017 jumlah kunjungan untuk pasien rawat jalan yaitu 15.251 pasien. Pada tahun 2018 mengalami peningkatan yaitu 21.847 pasien (Dinkes, 2018). Dari uraian tersebut ingin diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen Kota Malang pada tahun 2019 yang diharapkan pada tahun-tahun selanjutnya dapat meningkatkan kinerja pelayanan kefarmasian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan tersebut, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu, bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen ditinjau dari indikator mutu pelayanan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen berdasarkan lima dimensi penilaian mutu pelayanan yaitu *responsiveness* (ketanggapan), *tangibles* (bukti langsung), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian), dan *reliability* (keandalan).

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui indikator yang perlu ditingkatkan kinerjanya oleh Puskesmas Polowijen.
2. Mengetahui indikator yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh Puskesmas Polowijen.
3. Mengetahui indikator yang perlu dipertimbangkan kinerjanya oleh Puskesmas Polowijen.
4. Mengetahui indikator yang tidak perlu adanya tindakan lebih lanjut terhadap kinerja Puskesmas Polowijen.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat :

1. Manfaat untuk masyarakat
 - a) Membantu masyarakat mendapat pelayanan kesehatan yang lebih baik dan sesuai dengan aturan-aturan yang ditetapkan.
2. Manfaat untuk peneliti
 - a) Memberikan pengetahuan kepada peneliti tentang gambaran mutu pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Polowijen.
 - b) Sebagai bahan referensi ilmiah bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian selanjutnya.
3. Manfaat untuk institusi
 - a) Sebagai sumber informasi untuk Puskesmas Polowijen dalam mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan kefarmasian di puskesmas.

